モニタリングチェックシート（ひな型）の例示について

１．チェックシートの活用にあたって

① 四半期毎に、所管課と指定管理者との「協議の場」を設け、事業計画書や業務報告書、モニタリングチェックシート等を活用して管理運営の状況把握や実地確認を行い、双方で協議・確認しながら、モニタリングを実施する。

② 上記の評価や改善に向けてのフィードバックを繰り返すことにより、履行確認だけでなく、サービス水準を高めるサイクルを作る。

２．記載方法について

① モニタリングチェックシートの例示について

○適正な施設管理・運営が行われたかどうか**【業務の履行状況の確認・評価】**

シート①　業務の履行状況に関するチェックシート

○利用者サービスの水準確保や向上が図られたかどうか**【サービスの質の評価】**

シート②　サービスの質に関するチェックシート

〇適正な収支実績等のもとで、継続的・安定的にサービス提供が実施されているかどうか**【サービス提供の継続性・安定性の評価】**

シート③　収支状況等に関するチェックシート

なお、上記チェックシートで点検・確認する項目については、仕様書や協定書等で定めた指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更するものとする。

② 評価の方法について

上記チェックシートによるチェック項目ごとに、その評価結果を「Ｓ・Ａ・Ｂ・Ｃ」で評価し、各チェック項目の評価結果に応じて、総合評価を決定することとする。

チェック項目	評価結果（※１）
１．業務の履行状況	
２．サービスの質	
３．収支状況等	
総合評価（※２）	

※１「評価結果」の考え方について

各チェック項目における「評価結果」については、各チェックシートの「適否」「評価」等と「総合コメント」を総合的に勘案して、次に示す「Ｓ・Ａ・Ｂ・Ｃ」の評価結果を記載することとする。

Ｓ（優　良）　協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である。
Ａ（良　好）　協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である。
Ｂ（課題含）　協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある。
Ｃ（要改善）　協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である。

※２「総合評価」の考え方について

Ｓ（優　良）　各チェック項目の評価結果が全てＡ以上であり、かつＳが２つ以上である。
Ａ（良　好）　各チェック項目の評価結果が全てＡ以上である。
Ｂ（課題含）　各チェック項目の評価結果にＢが含まれている。
Ｃ（要改善）　各チェック項目の評価結果にＣが含まれている。

１．業務の履行状況に関するチェックシート

チェックシート①

平成〇〇年度　△△施設　業務の履行状況に関するチェックシートの例示

	分類	対　象	選定基準	項　目	方法	適否	備考
運営業務	総則	運営状況		開館時間や休館日などの運営状況は適切か	確認		
		使用許可		申請受付の管理や使用許可等の状況は適切か	書類確認		
		利用料金の取扱い		利用料金の取扱い（徴収、減免、還付などの管理）は適切か	書類確認		
		経理区分		指定管理料は独立した会計（経理区分）で適切に管理されているか	書類確認		
		業務執行体制等		業務執行体制（人員配置や責任者等）は適切か。	書類確認		
		法令遵守		法令等（労働関係法令など）を遵守しているか	確認		
		暴力団等排除		条例や施行規則、基本指針、協定書等で定める暴力団等排除の取り組みは適切か	確認		
		報告書等の提出		事業計画書・収支予算書は提出されたか	書類確認		
				事業報告書・収支決算書は提出されたか	書類確認		
				損害賠償責任保険など付保している保険を市に報告しているか（更新含む）	書類確認		
				代表者等の交代時や法人格等の変更時、共同企業体の構成員変更時などにおける市への報告は適切か（報告時期、内容など）	確認		
		意思疎通		市と指定管理者で十分に連絡がなされているか	確認		
		苦情対応		苦情対応の報告書が提出されたか	書類確認		
		緊急事態発生時の対応		緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網掲示を含む）が整備、保管されているか	書類確認		
				緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	確認		
				事故等の報告書が提出されたか	書類確認		
		個人情報保護の遵守		個人情報保護規定の遵守、管理は適切か	確認		
	指定管理の交代時	引継ぎの実施		指定管理期間の満了等で交代する場合、市の指示に従い、新たな指定管理者となる団体と誠実に業務の引継ぎを実施したか	確認		
維持管理業務	建築物保守管理	点検・保守		点検・保守は確実に行われているか	書類確認		
				法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認		
	設備保守管理	取扱説明書		機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	書類確認		
		点検・保守		点検・保守は確実に行われているか	書類確認		
				法定点検、検査は専任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認		
	備品･什器保守管理	取扱説明書		機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	書類確認		
		点検・保守		点検・保守は確実に行われているか	書類確認		
	記録等の整備保管	記録等の整備保管		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了まで）	書類確認		
	清掃業務	清掃		清掃は確実に行われているか	確認		
	警備業務	業務等		業務が計画書に基づいて実施されているか	確認		
				不審者に対する対応マニュアルが整備･保管されているか	書類確認		
				不審者等の出現時に、直ちに措置を講じたか	確認		
		鍵管理		鍵の管理は適切か	確認		
		防災		マニュアルが整備・保管されているか	書類確認		
				防災事象の発生時に、直ちに措置を講じたか	確認		

	外構施設保守管理	点検・保守		点検・保守は確実に行われているか	確認		
	植物管理業務	樹木管理		剪定時期等は適切か	確認		
		花壇管理		四季の植栽は適切か	確認		
	施設利用案内	行事開催案内		パンフレット類は整備されているか	確認		
		WEB情報発信		ホームページは適切に更新されているか	確認		
	管理システム運用業務	機器管理		機器(サーバー、端末等)の管理は適切か	確認		
		システム管理		システムの運用管理は適切か	確認		
				トラブルに適切に対応したか	確認		
事業	提案事業	事業実施		提案事業の計画書・報告書は提出したか	書類確認		
				事業計画に基づいて確実に実施されているか	確認		
	自主事業	事業実施		自主事業の計画書・報告書は提出したか	書類確認		
				選定時に「実施する」と提案していた自主事業は確実に実施されているか	確認		

・「選定基準」欄には、上記で点検確認する項目に対応する選定時の選定基準の該当区分を記載する。

・「適否」欄には、「○ △ ×」で記入することとし、協定書や仕様書等で定めている内容（基本水準）を満たしていれば「○」とする。

・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

総合コメント	評価結果

・「評価結果」欄には、上記の「適否」と「総合コメント」を総合的に勘案して、「Ｓ・Ａ・Ｂ・Ｃ」の評価結果を記入する。

【基本的な考え方】

１．　このシートでは、仕様書や協定書等で「指定管理者が行うもの」として定めた事業や業務についての履行状況を確認します。項目については、必要に応じて、適宜、変更してください。

２．　履行内容のサービスの質については、チェックシート②（サービスの質に関するチェックシート）で確認・評価をしますので、このシートでは、協定書や仕様書等で定めている内容（基本水準）に基づいて履行がなされているかどうかを確認してください。

３．　事業区分の定義は下記のとおりで統一します。

（協定書締結時等において、指定管理料の積算根拠に含まれているかどうかで、提案事業と自主事業との区分を判断する。）

●提案事業（実施は必須）

① 仕様書に含まれている事業　（指定管理料：含まれている）

② ①以外で、提案してきたもの（指定管理料：含まれている）

●自主事業

③ ①以外で、提案してきたもの（指定管理料：含まれていない）

④ ①②③以外で、自主的なもの（指定管理料：含まれていない）

２．サービスの質に関するチェックシート

チェックシート②

平成〇〇年度　△△施設　サービスの質に関するチェックシートの例示

①利用者アンケート

１．調査対象
２．調査時期
３．調査方法
４．回答状況

項　目		基　準　（利用者の満足度等）	評価	評価に対する説明等
運営業務	開館時間・休館日等	市民ニーズに対応したものになっているか		
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か		
		ホームページは見やすいか		
	施設利用手続き	利用手続きは、スムーズに行えたか		
		申請期間は満足できる内容か		
	利用料金	利用料金の設定は満足できる内容か		
	職員の応対	職員の応対は、親切・丁寧で、満足できる内容か		
	事業内容	講座やイベントは満足できる内容か		
	施設・設備内容	施設や設備は満足できる内容か （清掃や整理整頓、案内表示などは適切か）		

※ 上記項目は、利用者アンケートの項目にあわせて、適宜、変更すること。
（「評価」欄には、「〇 △ ×」で記入する。）

※ 指定管理者の改善努力で対応できない項目については、評価の対象外とする。

②実地確認（※四半期毎のモニタリング時などに確認）

項　目		選定基準	必須	基　準	評価	評価に対する説明等
運営業務	利用者の意見・要望の反映		〇	利用者の意見・要望を施設の管理運営に反映させ、サービス向上に努めているか		
				利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか		
	利用促進への取り組み		〇	利用者数や稼働率等を高める取り組みが行われているか		
				利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか		
	その他サービス向上への取り組み			開館時間・休館日、施設利用手続き（例：予約方法や利用区分）等で、サービス向上への取り組みが行われているか		
	市民参加・市民協働への取り組み			市民参加・市民協働への取り組みを行い、公の施設の効用を発揮しているか		
	地域・関係機関等との連携			地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか		
	苦情や緊急事態発生時の対応		〇	苦情や緊急事態発生時の対応（準備）の内容は適切に行われているか		
	人材育成		〇	職員の資質や能力向上を図る研修等の取り組みが行われているか		

維持管理業務	建築物・設備の保守管理業務		○	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）		
				指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか		
				快適に利用できる環境となっているか		
	備品・什器の保守管理業務		○	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）		
				指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか		
	清掃業務		○	トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか		
				全体的（駐車場を含む）に、清潔に保たれているか		
	警備業務		○	避難経路に障害物はないか		
				利用者の安全確保に係る訓練や研修等を実施しているか		
	外構・植栽管理業務		○	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか		
				利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）		
				指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか		
				樹木・花壇は良好に管理されているか		
				草刈や除草はされているか		
	環境への配慮			環境改善活動に資する取り組みを行っているか		

・「選定基準」欄には、上記で点検確認する項目に対応する選定時の選定基準の該当区分を記載する。
・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入することとし、必須項目に該当しないものについては、未実施の場合は「未実施」と記入する。
・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

③提案事業

項　目	選定基準	実施計画（事業計画）	実施内容（事業報告）	評価	評価に対する説明等（目標達成度など）

・「選定基準」欄には、上記で点検確認する項目に対応する選定時の選定基準の該当区分を記載する。
・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。

④自主事業

項　目	実施計画 （事業計画）	実施内容 （事業報告）	コメント （サービス向上への効果等）

総合コメント	評価結果
（内訳） ①　利用者アンケート ②　実地確認 ③　提案事業 ④　自主事業 （総合コメント）	

・「評価結果」欄には、上記の「評価」等と「総合コメント」を総合的に勘案して、「Ｓ・Ａ・Ｂ・Ｃ」の評価結果を記入する。

３．収支状況等に関するチェックシート

チェックシート③

平成〇〇年度　△△施設　収支状況等に関するチェックシートの例示

①収支の状況

項　目		予算額 （事業計画）	決算額 （事業報告）	適否等検証 （計画・目的達成度など）
収入	指定管理料			
	利用料金			
	事業収入			
	その他収入			
	収入計（ａ）			
支出	人件費			
	施設維持管理費			
	事業費			
	その他 （公租公課など）			
	支出計（ｂ）			
収支	（ａ）－（ｂ）			

②収支の評価

項　目	選定基準	基　準	評価	評価に対する説明等
指定管理業務の収支		指定管理料等の範囲内（収支計画に沿った内容）で運営が行われているか		
		収入増加のための取り組みがなされているか		
		管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか		
		効率的・効果的な運営が行われているか		

・「選定基準」欄には、上記で点検確認する項目に対応する選定時の選定基準の該当区分を記載する。
・「評価」欄には、「〇 △ ×」で記入する。
・効果的な取り組みである場合は「〇」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

③経営全般に関する状況

項　目	内　容	コメント
決算関係	貸借対照表、収支計算書等の提出 （許認可等の主務官庁に提出している各団体の決算関係書類）	
役員変更、経営形態の変更など	変更により、サービス提供の継続性・安定性に関して影響等があったか	

総合コメント	評価結果

・「評価結果」欄には、上記の「評価」等と「総合コメント」を総合的に勘案して、「Ｓ・Ａ・Ｂ・Ｃ」の評価結果を記入する。

（確認用）個人情報保護規定等の遵守状況に関するチェックシート

このシートには、「１．業務の履行状況に関するチェックシート」において確認することとなっている「個人情報保護の遵守」に関して、個人情報保護の重要性に鑑み、確認すべき項目を例示として挙げていますので、必要に応じて活用すること。

平成〇〇年度　△△施設　個人情報保護規定等の遵守状況に関するチェックシートの例示

項　目	基　準	適否	備　考
受託者の義務	個人情報が適正に取り扱われるよう、従事者を指揮監督しているか		
秘密の保持	個人情報をみだりに他人に知らせたり、不当な目的に使用したりしていないか		
適正な管理	個人情報の漏洩、滅失、改ざんの防止等、適正な管理のために必要な措置を講じているか		
収集の制限	個人情報の収集は、必要な範囲内で、適法かつ公正な手段によって行われたか		
再委託の禁止	市の承諾なしに、業務を第三者に委託、請け負わせていないか		
複写、複製の禁止	市から提供された個人情報が記録された資料等を複写、複製していないか		
資料等の返還	市から提供された個人情報が記録された資料等を、業務終了後速やかに市に返還、引渡し、または廃棄、消去したか		
研修・教育の実施	業務における個人情報の適正な取り扱いに資するための研修・教育を行ったか		
罰則等の周知	罰則適用について、従事者に周知しているか		
苦情の処理	苦情に対して、適切かつ迅速に処理したか		
事故発生時における報告	事故が生じ、または生じる恐れがあることを知ったとき、速やかに市に報告したか		

（確認用）苦情や緊急事態発生時の対応に関するチェックシート

このシートには、「１．業務の履行状況に関するチェックシート」「２．サービスの質に関するチェックシート」において確認することとなっている「苦情への対応」及び「緊急事態発生時の対応」に関して、確認すべき項目を例示として挙げていますので、必要に応じて活用すること。

平成〇〇年度　△△施設　苦情や緊急事態発生時の対応に関するチェックシートの例示

No.	項　目 （発生日）	主な内容、原因等	対応措置	指定管理者からの 要望・意見等
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

※指定管理者又は市が認識した苦情や緊急事態（事件・事故等）は、受付票を作成し指定管理者が管理すること。
※苦情や緊急事態（事件・事故等）への対応状況は、受付票への記載内容により確認するとともに、必要に応じて実地調査を行うこと。それらの内容を踏まえ本チェックシートを記入すること。